

Personalbedarf in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde

Anlage:

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates vom 26.01.2016

Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 19.01.2016

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 23.02.2016 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten	3
1 Personalbedarf zur Abwicklung des Kundenaufkommens.....	4
1.1 Bereich „Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst“.....	5
1.2 Unterabteilung „Abmeldungen, Händlerschalter, Probe- und Ausfuhrkennzeichen“.....	6
1.2.1 Bereich „Händlerschalter“.....	6
1.2.2 Bereich „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“.....	7
1.2.3 Bereich „Außerbetriebsetzungen“.....	8
1.3 Unterabteilung „Fahrerlaubnisbehörde“.....	8
1.3.1 Bereich „Führerscheinlogistik“.....	8
1.3.2 Bereich „Fahrerlaubnisse Allgemeinschalter“.....	9
1.3.3 Bereich „Bescheide, Betäubungsmittel“.....	10
1.3.4 Bereich „Begutachtungen“.....	10
1.4 Unterabteilung „Zentrale Dienste und Sonderaufgaben“.....	11
1.4.1 Bestandsverwaltung und Facility Management.....	11
1.4.2 Bereich „Fahrzeugabnahme“.....	12
1.4.3 Bereich „Zahlstelle“.....	13
2 Bisher noch nicht berücksichtigte Aufwände.....	13
2.1 Fachaufgaben mit IT-Bezug, IT-Schaffende.....	13
2.2 Unterstützung des Bürgerbüros in Zulassungsangelegenheiten.....	16
3 Einarbeitungsstellen.....	17
4 Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten.....	19
5 Organisatorische Auswirkungen.....	20
5.1 Führungskapazitäten.....	20
5.1.1 Bereich „Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst“.....	20
5.1.2 Bereich „Händlerschalter“.....	21
5.1.3 Bereich „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“.....	21
5.1.4 Bereich „Außerbetriebsetzungen“.....	21

5.1.5	Bereich „Fahrerlaubnisse Allgemeinschalter“	22
5.1.6	Fahrzeugabnahme.....	22
5.1.7	Check-In, Servicetelefon.....	22
5.1.8	Versicherungsangelegenheiten, Kfz-Steuer, Briefbüro.....	23
5.2	Raumbedarfe.....	23
6	Übersicht Personalbedarf.....	24
7	Weitere Maßnahmen.....	25
8	Ausblick, weiteres Vorgehen.....	26
9	Produktbezug, Finanzierung.....	27
II. Antrag des Referenten		34
III. Beschluss		36

I. Vortrag des Referenten

Das Kreisverwaltungsreferat gab mit dem Beschluss „Personalbedarf im Bürgerbüro“ vom 30.06.2015 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 03449) bereits bekannt, dass auch in weiteren besonders belasteten Bereichen eine Überprüfung des Personalbedarfs nach den in dieser Beschlussvorlage erstmals angewandten neuen Ansätzen erfolgen wird. Es wurde schon damals eine Umsetzung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde forciert, da hierzu auch ein entsprechender Stadtratsantrag vorliegt (Stadtratsantrag Nummer 14-20 / A 00603 „KFZ-Zulassungsstelle der Stadt völlig überlastet“).

Die neuen Ansätze lauteten wie folgt:

- Plausibilisierung des Stellenbedarfes unter dem Gesichtspunkt der Bearbeitung der Anliegen innerhalb der Öffnungszeit
- Umgang mit starken saisonalen Schwankungen und Spitzenzeiten in Frühlings- und Sommermonaten
- Einbeziehung von Bevölkerungsprognosen über aktuelle Fallzahlen hinaus
- Einbeziehung eines Servicefaktors „zumutbare Wartezeit 60 Minuten“
- Aufwände, die in der bisherigen Stellenausstattung nicht berücksichtigt sind (zum Beispiel für fachliche Tests im Rahmen der Umsetzung von IT-Vorhaben)
- Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten, die nicht dem Standardwert entsprechen
- Bedarf überplanmäßiger Einarbeitungsstellen zur Sicherstellung eines sofortigen qualifizierten Personaleinsatzes bei Ausfällen und Fluktuation.

In der Folgezeit wurde daher nun eine entsprechende Überprüfung bei der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde initiiert.

Die aktuelle Haushaltslage bringt das Kreisverwaltungsreferat in eine schwierige Lage. Auf der einen Seite werden in vielen Bereichen Fallzahlensteigerungen festgestellt, die im Rahmen von Stellenbemessungen notwendige Personalbedarfe ergeben, andererseits soll auch der aktuellen Haushaltslage Rechnung getragen werden.

Für diese Beschlussvorlage wird daher von den berechneten Bedarfen ein pauschaler Abzug in Höhe von ca. 30 % vorgenommen. Der eigentlich notwendige Personalbedarf wird hierdurch auf das unbedingt notwendige Minimum reduziert, um den Kundenservice der Abteilung Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde überhaupt in einem einigermaßen annehmbaren Maß aufrecht zu erhalten. Damit kann aber explizit in einem durch Bürgerinnen und Bürger am meisten frequentierten Bereich der Stadtverwaltung bei weitem kein optimaler Kundenservice insbesondere im Hinblick auf notwendige Wartezeiten gewährleistet werden.

Auch die vorliegenden Ergebnisse der Bürgerbefragung des Oberbürgermeisters aus September und Oktober 2014 untermauern zudem einen Handlungsbedarf in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde. Die Nennung dieser Abteilung erfolgte besonders häufig. Die hauptgenannten Themenfelder für diesen Bereich waren Wartezeit/Öffnungszeit/Terminvereinbarung sowie das häufig nicht funktionierende EDV-System.

Dies unterstreicht auch hier, wie wichtig es ist, dass zumindest den Minimalergebnissen der Personalbedarfsermittlungen (durch pauschale Kürzung) im Zusammenhang mit den genannten Ansätzen Rechnung getragen wird.

Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

1 Personalbedarf zur Abwicklung des Kundenaufkommens

Wie bereits im Beschluss vom 30.06.2015 wurde zuerst die notwendige Personalkapazität zur Abwicklung des innerhalb der Öffnungszeiten vorsprechenden Publikums untersucht. In der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde müssen einzelne Dienststellenbereiche getrennt voneinander untersucht werden, da die abzuwickelnden Anliegen nicht vergleichbar sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besitzen daher in den verschiedenen Bereichen unterschiedliche Fachkompetenzen, die Anliegen dauern unterschiedlich lange und die Kunden- beziehungsweise Fallzahl variiert sehr deutlich.

Die klassische Vorgehensweise bei einer Personalbedarfsermittlung deckt in den parteiverkehrsintensiven Bereichen der Abteilung „Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde“ wie im Bürgerbüro nicht vollumfänglich alle damit einhergehenden Problemstellungen ab. Es reicht nicht, die täglich anfallende Zahl der Kunden mit einer durchschnittlichen Bedienzeit zu multiplizieren und danach den Bedarf anhand der täglichen Öffnungszeiten der Bereiche zu ermitteln.

Aufgrund der Tatsache, dass es sich beim Parteiverkehr der Abteilung um Tätigkeiten handelt, die sofort erledigt und nicht zum Zwecke einer späteren Bearbeitung „gespeichert“ werden können und das tägliche Kundenaufkommen saisonalen beziehungsweise Zufallsschwankungen unterliegt, würde bei dieser Herangehensweise das Arbeitsmengenproblem unweigerlich zum Warteschlangenproblem werden. Ebenso wie im Bürgerbüro gibt es auch in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde saisonale Spitzen, die mit einer neuen Methodik berücksichtigt werden können.

Der erstmalig im Beschluss vom 30.06.2015 zur Anwendung gekommene Ansatz zur Ermittlung des Faktors „Menge“ im Bürgerbüro wurde auch hier bei der Bedarfsermittlung in den Bereichen mit vergleichbarer Situation angesetzt. Bei der Anwendung der Methode

wird davon ausgegangen, dass das Kundenaufkommen unter Berücksichtigung einer möglichst geringen Wartezeit innerhalb der jeweiligen Öffnungszeiten¹ bewältigt werden kann.

Hierzu wird das täglich anfallende Kundenaufkommen, rechnerisch auf einen maximalen Durchschnitt erhöht. Dies erfolgt durch Ermittlung des arithmetischen Mittelwerts zuzüglich der Hälfte der Differenz zwischen dem arithmetischen Mittelwert und dem Maximalwert. In der Summe wird daraus das fiktive (erhöhte) Kundenaufkommen gebildet.

Unter Anwendung klassischer Methoden zur Ermittlung des Personalbedarfs kann dann die erforderliche Personalausstattung errechnet werden.

Als Grundlage für die Mengenermittlung wurden wie im Bürgerbüro jeweils drei für den Dienststellenteilbereich repräsentative Wochen verwendet.

Anschließend wurden von den berechneten Ergebnissen pauschal ca. 30 % abgezogen und der Personalbedarf auf das unverzichtbare Minimum reduziert. Das an sich verfolgte Ziel der Bemessungsmethodiken, das Kundenaufkommen innerhalb der Öffnungszeiten mit einer möglichst geringen Wartezeit zu bearbeiten, kann damit nicht eingehalten werden.

Das Kreisverwaltungsreferat wird zusammen mit dem Personal- und Organisationsreferat nach ausreichender Erfahrung diese Methode evaluieren und dabei insbesondere den pauschalen Abzug noch einmal kritisch hinterfragen.

1.1 Bereich „Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst“

Der Allgemeine Schalterdienst ist in der Regel für alle Zulassungsangelegenheiten zuständig, die nicht von Großkunden, Zulassungsdiensten und Autohäusern veranlasst werden.

Dies umfasst alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit Neuzulassungen, Wiederinbetriebnahmen, Umschreibungen, technischen Änderungen, Zuteilung von Kurzzeitkennzeichen, Namens- und / oder Anschriftenänderungen sowie Zuteilung von Feinstaubplaketten. Die Unterabteilung wickelt zudem die Bereiche Behörden- und Importfahrzeuge sowie Fahrzeuge des Fuhrparks der BMW-Group ab.

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 09.03. - 27.03.2015 angenommen.

¹ Die Abwicklung der Vorsprachezahlen innerhalb der Öffnungszeiten beinhaltet einen Nachlauf von in der Regel einer halben, maximal einer Stunde. Die sogenannte Nachlaufzeit entsteht, wenn Kundinnen und Kunden, die innerhalb der Öffnungszeiten eine Wartenummer erhalten haben, nach der regulären Öffnungszeiten bedient werden. Von einer Nachlaufzeit spricht man beispielsweise, wenn die Öffnungszeiten um 12:00 Uhr endet, ein Kunde, der um 12:00 Uhr noch eine Wartenummer bekommen hat, jedoch erst um 13:00 Uhr bedient werden kann.

Unter Anwendung des neuen Ansatzes ergibt sich rein rechnerisch auf der Basis der oben erläuterten Berechnungsmethode bei einer IST-Ausstattung von 38 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 8,2 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 5,7 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung ²
III/221 Allgemeiner Schalterdienst	8,2	5,7 x	A8/E8

1.2 Unterabteilung „Abmeldungen, Händlerschalter, Probe- und Ausfuhrkennzeichen“

Die Unterabteilung „Abmeldungen, Händlerschalter, Probe- und Ausfuhrkennzeichen“ hat unterschiedliche Aufgabenstellungen und daraus folgend auch unterschiedliche Kundenkreise. Die Analyse erfolgte daher getrennt.

1.2.1 Bereich „Händlerschalter“

Die Aufgabenstellung in diesem Bereich umfasst die Zulassungen für Großkunden, Zulassungsdienste und Autohäuser. Dies beginnt beim Privat- oder Firmenkunden, der ein Fahrzeug über einen Dienstleister zulässt, über kleinere Fuhrparkzulassungen bis hin zu Massenzulassungen z. B. der Firma Sixt oder des Herstellers BMW. Zudem werden hier alle Privat- und Firmenkunden bedient, deren Fahrzeuge von einer Bank finanziert und die Zulassungsbescheinigung Teil 2 (Fahrzeugbrief) bei dieser zur Sicherung hinterlegt ist.

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 09.03. - 27.03.2015 angenommen.

Es ergibt sich bei einer IST-Ausstattung von 25,4 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Händlerschalter aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 8 VZÄ.

² Die in dieser Vorlage dargestellten Stellenwerte stellen Planwerte zur Erhebung der Kosten dar. Die tatsächliche Stellenwertfeststellung erfolgt im Rahmen der Stelleneinrichtungen.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 5,6 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/231 Händlerschalter	8	5,6 x	A8/E8

1.2.2 Bereich „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“

Hier werden alle Privat-, Firmenkunden sowie Zulassungsdienste bedient, die ein Fahrzeug auf eigenen Rädern dauerhaft ins Ausland verbringen möchten und zu diesem Zweck eine Zulassung mit Ausfuhrkennzeichen benötigen.

Des Weiteren werden Gewerbetreibende bedient, die als Händler, Werkstätten, Überwachungsorganisationen oder Hersteller ein Rotes Dauerkennzeichen für Probe- und Überführungsfahrten benötigen. Ebenso erhalten Sammler von Oldtimerfahrzeugen hier ein Rotes Dauerkennzeichen zur wechselnden Verwendung für entsprechende Veranstaltungen und Betriebsfahrten.

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 08.06. - 26.06.2015 angenommen.

Es ergibt sich bei einer IST-Ausstattung von 3 VZÄ zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 4,9 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 3,4 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2321 Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen	4,9	3,4 x	A9/E8

1.2.3 Bereich „Außerbetriebsetzungen“

In diesem Bereich werden Außerbetriebsetzungen für Privat-, Firmen-, Großkunden, Zulassungsdienste und Autohäuser durchgeführt. Im Rahmen des Projektes i-KFZ ist dies seit 2015 auch per Internet möglich (gilt erst ab Fahrzeugzulassung 2015).

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 03.11. – 21.11.2014 angenommen.

Es ergibt sich bei einer IST-Ausstattung von 8 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 6,7 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 4,6 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2322 Außerbetriebsetzungen	6,7	4,6 x	A7/E6

1.3 Unterabteilung „Fahrerlaubnisbehörde“

Die Unterabteilung Fahrerlaubnisbehörde hat ebenfalls unterschiedliche Aufgabenstellungen und daraus folgend unterschiedliche Kundenkreise. Die Analyse erfolgte daher auch hier getrennt.

1.3.1 Bereich „Führerscheinlogistik“

Der Bereich „Führerscheinlogistik“ ist für die Aushändigung von Führerscheinen aller Antragsarten zuständig. Hier erfolgt zudem die Ausstellung fahrerlaubnisrechtlicher Dokumente wie z. B. Internationale Führerscheine, Führerscheine zur Fahrgastbeförderung oder vorläufige Führerscheine. Hier findet die Bestellung der Kartenführerscheine bei der Bundesdruckerei statt und es werden die Aufträge für die Fahrerlaubnisprüfung erteilt. Ebenso kümmern sich die Mitarbeiter der Logistik um die Bearbeitung von Mitteilungen über Tausche deutscher Führerscheine im Ausland beziehungsweise die Aufbewahrung oder den Versand ausländischer Führerscheine, die gegen eine deutsche Fahrerlaubnis getauscht wurden.

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 13.07. - 31.07.2015 angenommen.

Im Ergebnis liegt bei einer IST-Ausstattung von 5 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Führerscheinlogistik aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 1,8 VZÄ vor.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 1,2 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2412 Führerscheinlogistik	1,8	1,2 x	E3

1.3.2 Bereich „Fahrerlaubnisse Allgemeinschalter“

Der Bereich „Allgemeinschalter“ ist zuständig für die Antragsannahme und Bearbeitung von Fahrerlaubnissen. Dies beinhaltet die allgemeine Eignungsüberprüfung der Antragstellerinnen und Antragsteller anhand einer Registerauskunft des Kraftfahrtbundesamtes und der Eintragungen im Fachverfahren. Bei Auffälligkeiten in Bezug auf gesundheitliche Störungen, Strafsachen und Eintragungen in das Register des Kraftfahrtbundesamtes erfolgt gegebenenfalls eine Weiterleitung an die Arbeitsgruppen „Begutachtungen“ beziehungsweise „Bescheide, Betäubungsmittel“.

Als repräsentative Wochen wurde für diesen Bereich der Zeitraum 13.07. - 31.07.2015 angenommen.

Im Ergebnis liegt bei einer IST-Ausstattung von 17,5 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten zur Abwicklung des Kundenverkehrs im Bereich Allgemeinschalter aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 11 VZÄ vor.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 7,7 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2421 Allgemeinschalter	11	7,7 x	A8/E8

1.3.3 Bereich „Bescheide, Betäubungsmittel“

Der Bereich „Bescheide, Betäubungsmittel“ bearbeitet die Feststellung der Fahreignung bei Fahrerlaubnisinhaberinnen und -inhabern beziehungsweise -bewerberinnen und -bewerbern, die in Bezug auf eine Einnahme von Betäubungs- und Arzneimittel auffällig geworden sind. Es werden hierzu Gutachten zur Überprüfung der Fahreignung angeordnet. Die Arbeitsgruppe entscheidet schließlich abschließend über die Fahreignung; dies beinhaltet alle Negativentscheidungen im Bereich des Fahrerlaubnisrechts einschließlich der Durchführung des Widerspruchs- und des Vollstreckungsverfahrens.

Es handelt sich hierbei nicht um einen klassischen Parteiverkehrsbereich wie das Bürgerbüro oder die Zulassungsbehörde, der im Rahmen der Öffnungszeiten zu bewältigen ist. Daher wird hier bei der Personalbedarfsberechnung nicht der maximale Durchschnittswert berücksichtigt.

In diesem Bereich ist jedoch festzustellen, dass die aktuell vorhandene Personalausstattung nicht zur Bewältigung der zu bearbeitenden Vorgänge ausreicht. Legt man die mittleren Bearbeitungszeiten der Vorgänge auf die entsprechenden Fallzahlen um, ergibt sich ein Personalmehrbedarf in Höhe von 1,2 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 0,8 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2411 Bescheide, Betäubungsmittel	1,2	0,8 x	A10/E9

1.3.4 Bereich „Begutachtungen“

Der Bereich „Begutachtungen“ ist zuständig für die Anordnung von Gutachten zur Überprüfung und abschließenden Entscheidung über die Fahreignung, Fahrbefähigung, Gewähr für die besondere Verantwortung sowie die Anordnung von Aufbau Seminaren. Es

werden hier ebenso Entscheidungen über und Festlegungen von Auflagen und Beschränkungen getroffen. Für Inhaberinnen und Inhaber einer EU-Fahrerlaubnis wird hier die Überprüfung der Fahrberechtigung vorgenommen. Schließlich werden noch Ausnahmen im Prüfwesen und Verlängerungen von Fahrberechtigungen bearbeitet.

Im Rahmen einer Umorganisation wurde für die Arbeitsgruppe ein Personalbedarf von 8 VZÄ ermittelt, der im Rahmen des Beschlusses „Soziodemografischer Wandel – Personalbedarf im Kreisverwaltungsreferat“ vom 19.02.2014 verwirklicht werden konnte. Seit einer gerichtlichen Entscheidung aus 2014 wird die Ermessensentscheidung mit besonderem Augenmerk auf die Abwägung zwischen Persönlichkeitsrechten beziehungsweise dem Recht auf Berufsfreiheit und den Interessen der Allgemeinheit an der Verkehrssicherheit getroffen. Dies führte zu einer höheren mittleren Bearbeitungszeit bei Anordnungen. Zudem stellte sich heraus, dass die dienststellenspezifischen Rüst- und Verteilzeiten zu niedrig angesetzt wurden.

In Summe ergeben diese Erkenntnisse einen zusätzlichen Personalmehrbedarf in Höhe von 1,2 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 0,8 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2422 Begutachtungen	1,2	0,8 x	A8/E8

1.4 Unterabteilung „Zentrale Dienste und Sonderaufgaben“

Die Unterabteilung „Zentrale Dienste und Sonderaufgaben“ wird im Gegensatz zu den anderen Bereichen nicht „von außen“ durch den Kunden gesteuert, sondern unterstützt mit Querschnittsfunktionen die Kundenbedienung. Der Personalbedarf ist daher abhängig von den Fallzahlen der anderen Unterabteilungen. Der lediglich pauschale Abzug ist in dieser Unterabteilung nicht vollkommen umsetzbar, daher wurden hier andere Lösungen gefunden.

1.4.1 Bestandsverwaltung und Facility Management

Die Leitung der Unterabteilung übernimmt zentral für alle mit Zulassungsangelegenheiten betrauten Dienststellen die Hauptbestandsverwaltung von amtlichen Dokumenten (Zulassungsbescheinigungen I und II sowie Siegel und Plaketten). Durch die Einführung

von internetbasierten Zulassungsangelegenheiten im Rahmen des Projektes i-KFZ und die Einführung eines EDV-gestützten Buchungs- und Verteilsystem erfolgt die Zuteilung von Teilbeständen aus Sicherheitsgründen nicht mehr auf Organisationseinheiten sondern auf einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher ist auch die ständige Erreichbarkeit während der Parteiverkehrszeiten sicherzustellen, um kurzfristige Zuteilungen beziehungsweise Umverteilungen bewerkstelligen zu können.

Weiterhin ist im Bereich der Leitungsfunktionen der Unterabteilung die dezentrale Nutzervertretung des Themengebietes Facility Management angesiedelt.

Eine Steigerung der Mitarbeiterzahl in der Außenstelle bedeutet auch eine Aufgabemehrung in diesem Bereich (z. B. Mobiliarbeschaffungen, Umzugsorganisation, Schlüsselverwaltung).

Es lässt sich daher feststellen, dass diese Aufgabemehrung einen Personalbedarf in Höhe von 0,5 VZÄ auslöst.

Eine Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % kann hier nicht erfolgen, da das 0,5 VZÄ das unbedingt notwendige Minimum in diesem Teilbereich darstellt.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/21 Zentrale Dienste und Sonderaufgaben	0,5	0,5 x	A7/E6

1.4.2 Bereich „Fahrzeugabnahme“

Die Arbeitsgruppe „Fahrzeugabnahme“ stellt das letzte Glied im Bereich der Fahrzeugzulassungen dar. Hier wird das Kennzeichenschild der Kundinnen und Kunden geprüft und mit den entsprechenden Siegeln und Plaketten versehen. Bei einer höheren Zahl bearbeiteter Kundinnen und Kunden pro Parteiverkehrsstunde steigt dementsprechend auch die Zahl der hier zu erledigenden Aufgaben. Das heißt, die Zuschaltungen in der Unterabteilung „Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst“ sowie der Bereiche „Händlerschalter“ und „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“ führen zu einem höheren Kundenstrom bei der Fahrzeugabnahme. Die Personalausstattung dieser drei Bereiche steigt durch die Personalzuschaltungen um 21,06 % an. Damit die Fahrzeugabnahme nicht zum „Nadelöhr“ wird, muss auch hier die Personalausstattung entsprechend erhöht werden. Dies bedeutet bei einer IST-Ausstattung von 10,5 VZÄ einschließlich der Leitungskapazitäten einen Personalmehrbedarf in Höhe von 2 VZÄ.

Für diesen Teilbereich ist die Forderung von VZÄ-Bruchteilen nicht sinnvoll. Daher wurde hier zu Gunsten anderer Teilbereiche der pauschale Abzug auf 50 % erhöht und ein

tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 1 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich festgestellt.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um 50 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2112 Fahrzeugabnahme	2	1 x	A6/E5

1.4.3 Bereich „Zahlstelle“

Die Arbeitsgruppe „Zahlstelle“ übernimmt die Vereinnahmung aller Gebühren für Vorgänge in der Außenstelle Eichstätter Straße. Ab November 2015 werden hier auch drei Kassenautomaten zum Einsatz kommen. Mit jeder zusätzlichen Dienstkraft in der Sachbearbeitung werden mehr Kundinnen und Kunden zur gleichen Zeit zur Abwicklung des Bezahlvorgangs an die Kassen gesandt.

Um diesem Kundenaufkommen gerecht zu werden, braucht es zusätzlich zu den Kassenautomaten vier Kassenkräfte. Aktuell steht eine IST-Ausstattung von 5 VZÄ zur Verfügung. Nach Einführung der Automaten werden jedoch nur noch drei Kassenkräfte verbleiben.

Es ergibt sich daher ein Personalmehrbedarf in Höhe von 1 VZÄ.

Eine Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % kann hier nicht erfolgen, da das 1 VZÄ das unbedingt notwendige Minimum in diesem Teilbereich darstellt.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2122 Zahlstelle	1	1 x A6/E5

2 Bisher noch nicht berücksichtigte Aufwände

Im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde gibt es ebenfalls Themenbereiche, die im Rahmen von bisherigen Bemessungen nicht berücksichtigt werden konnten. Hierunter fallen wie im Bürgerbüro Themen, die aufgrund der ihnen eigenen Komplexität schwer darzustellen waren oder bisher noch nicht mit qualifizierten Schätzungen oder tatsächlichen Bemessungen hinterlegt werden konnten.

2.1 Fachaufgaben mit IT-Bezug, IT-Schaffende

Auch die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ist von einer stabilen IT-Umgebung abhängig. Die Erfahrungen der letzten Jahre ergeben insofern auch hier eine

hohe Inanspruchnahme von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung durch Aufgaben, die durch die IT bedingt sind.

Die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ist als Endkunde für die Planung, Umsetzung und den Betrieb von IT-Services in der IT-Organisation der Landeshauptstadt München gefordert, d. h. von der Anforderungsqualifizierung über die Anforderungsbearbeitung, Realisierung und Test, Abnahme und schließlich bei der Einführung.

Die Abteilung benötigt zur Abwicklung ihrer Aufgabenstellung mehrere IT-Fachverfahren sowie im Zulassungsbereich eine permanent verfügbare Anbindung an das Kraftfahrtbundesamt. Auch die PC-Ausstattung ist umfangreicher als der Standard mit PC und Drucker:

- im Zulassungsbereich werden zusätzlich spezielle Nadeldrucker zum Druck der Zulassungsbescheinigungen benötigt; künftig werden hier auch noch spezielle Thermodrucker zum Bedrucken der Siegelplakettenträger zum Einsatz kommen,
- im Fahrerlaubnisbereich wird eine Vielzahl von Scannern eingesetzt,
- die Registratur ist mit Massenscannern ausgestattet,
- im Bereich der Kasse und Fahrzeugabnahme wird mit Handscannern gearbeitet,
- in der Kasse werden zusätzlich ab November 2015 drei Kassenautomaten betrieben
- und als Letztes wird die Einführung von Massendruckern geplant.

Vergleichbar mit dem Bürgerbüro unterliegen diese Geräte einer hohen Belastung im täglichen Betrieb und sind daher ausfall- und störanfällig.

Um die vorhandene Hard- und Software sowohl technisch als auch rechtlich auf dem neuesten Stand zu halten, fällt daher auf allen Seiten (IT- und Fachbereich) erheblicher Personalaufwand an.

Durch die Einführung von gesetzlichen Änderungen müssen in der Abteilung regelmäßig auch IT-Anpassungen vorgenommen werden. Es lässt sich in diesem Bereich nicht standardmäßig beschreiben, wie hoch die Fachdienststelle hierdurch betroffen ist, da die Komplexität der Anpassungen im IT-Bereich nicht mit dem Umfang der gesetzlichen Veränderung korreliert. Im Schnitt der letzten 5 Jahre war die Abteilung von jährlich 8 dieser Anpassungen (fünfmal im Zulassungswesen, dreimal im Bereich „Fahrerlaubnisse“) betroffen. Exemplarisch können dafür folgende bereits abgeschlossene beziehungsweise zur Umsetzung anstehende Vorhaben genannt werden: Einführung der Online-Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen, Einführung der Fahrerlaubnis mit 17, Einführung der Stufe 2 zu i-KFZ (internetbasierte Wiederezulassung), das Elektromobilitätsgesetz EmoG.

Die für die Abteilung betriebenen IT-Fachverfahren unterliegen zudem auch zyklischen Anpassungen in Form von Programm-Updates. Im Zulassungswesen betrifft dies die Anwendungen des Kraftfahrtbundesamtes (viermal jährlich), des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (zweimal jährlich) und der Fachanwendung KFZ-CS (sechs- bis achtmal jährlich). Der Fahrerlaubnisbereich erfährt zweimal jährlich ein Update der Fachanwendung „FueWeb“.

All diese Veränderungen müssen vor der Einführung getestet werden, d. h. auch die Schnittstellen zu anderen Fachverfahren und zur spezifischen Hardware. Auch der erforderliche Wissenstransfer in Form von Schulungen beziehungsweise Erstellung von Dienstanweisungen innerhalb der Fachdienststelle ist sicherzustellen.

Das Thema Qualitätssicherung der vorhandenen Daten spielt auch bei Zulassungen und Fahrerlaubnissen eine große Rolle. Die lokal geführten Register der Landeshauptstadt München müssen regelmäßig mit den zentralen Registern beim Kraftfahrtbundesamt und einigen weiteren Stellen abgeglichen werden. Hieran knüpfen bei festgestellten Mängeln oftmals aufwändige Fehlerbereinigungen beziehungsweise Programmveränderungen zur Fehlervermeidung an. Eine Beauftragung in diesen Fällen erfolgt via Ticketsystem bei it@M. Da die Beauftragung über mehrere Personen beziehungsweise Adressdaten erfolgt, musste eine Hochrechnung der über eine Sammeladresse beauftragten Tickets erfolgen. Daraus ergibt sich eine Abarbeitung von 500 Tickets im Jahr 2014 und 420 laufenden Tickets zum Stichtag 03.08.2015.

In der Abteilung sind bereits drei Stellen für Fachaufgaben mit IT-Bezug ausgewiesen. Die dargestellten Aufgaben übersteigen jedoch die damit verbundenen Kapazitäten deutlich. Eine Geltendmachung der übersteigenden Aufwände war bisher jedoch im Rahmen der anlassbezogenen Personalbedarfsbemessungen nicht möglich.

Erfahrungswerte beziehungsweise Schätzwerte anhand der tatsächlichen Aufzeichnungen zum Personaleinsatz zeigen, dass in der Abteilung kontinuierlich 6 VZÄ für Aufwände im Zusammenhang mit IT gebunden sind, 5 VZÄ im Zulassungsbereich sowie 1 VZÄ im Fahrerlaubnisbereich.

Das aktuell fehleranfällige Fachverfahren für Zulassungsangelegenheiten soll 2017/2018 durch das Projekt „KFZ-neu“ abgelöst werden. Es ist damit zu rechnen, dass das neue Verfahren deutlich „pflegeleichter“ werden wird und sich der Aufwand in der Fachdienststelle nach einer Anlaufzeit ab 2020 reduzieren wird.

Auch das dIKA des Kreisverwaltungsreferates wird durch Vorhaben der Abteilung Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde stark in Anspruch genommen. Für die

Planung und Umsetzung von Vorhaben werden daher auf Seiten des Anforderungsmanagements in den Rollen „Kundenbetreuer“ und „Fachanalyse Personalressourcen“ speziell für diesen Dienststellenbereich benötigt. Aus den bereits bekannten Vorhabensplanungen für die Abteilung lässt sich ableiten, dass hier eine weitere VZÄ benötigt wird.

Für Fachaufgaben mit IT-Bezug ergibt sich damit ein vorerst bis 2020 befristeter Personalmehrbedarf in Höhe von 3 VZÄ.

Ebenso ergibt sich für die Funktion „SB Anforderungsmanagement“ ein vorerst bis 2020 befristeter Personalmehrbedarf in Höhe von 1 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 2 VZÄ für Fachaufgaben mit IT-Bezug und 1 VZÄ für SB Anforderungsmanagement als unbedingt notwendiges Minimum für diese Teilbereiche.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/23 Abmeldungen, Händlerschalter, Probe- und Ausfuhrkennzeichen	3	2 x	A10/E9
GL/33 Anforderungsmanagement	1	1 x	A11/E10

2.2 Unterstützung des Bürgerbüros in Zulassungsangelegenheiten

Seit Februar 2002 nimmt das Bürgerbüro auch einen Teil des Spektrums der Fahrzeugzulassungen wahr, um den Vorgesprechenden bei An- und Abmeldungen alle Dienstleistungen „aus einer Hand“ zu ermöglichen. Die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde blieb immer die zuständige Fachdienststelle in dieser Thematik und hat insofern seither eine Beratungsfunktion für das Bürgerbüro.

Um den Kolleginnen und Kollegen des Bürgerbüros die entsprechenden Kenntnisse und Fertigkeiten im Zulassungsbereich beizubringen, werden im Rahmen der Einarbeitung 2-wöchige Hospitationen durch die Fahrzeugzulassungsbehörde durchgeführt. Während der Hospitation können nur halb so viele Kundinnen und Kunden bearbeitet werden, da die Erklärungen die doppelte Bearbeitungszeit einer Kundin beziehungsweise eines Kunden notwendig machen. Stellt man dem gegenüber, dass im Bürgerbüro pro Jahr ca. 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingearbeitet werden, bindet dies Kapazitäten in Höhe von 0,67 VZÄ.

Die Übertragungen von Zulassungskompetenzen auf das Bürgerbüro beinhaltet keine Berichtigungskompetenz bei festgestellten Fehlern. Insofern übernimmt hier die Fahrzeugzulassungsbehörde die entsprechenden Reklamationen. Die Bearbeitung dieser Reklamationen bindet Kapazitäten in Höhe von 0,14 VZÄ.

In der Summe ergibt sich daher für Beratungsleistungen für das Bürgerbüro ein Personalmehrbedarf in Höhe von 0,8 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 0,5 VZÄ als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/221 Allgemeiner Schalterdienst	0,8	0,5 x	A8/E8

3 Einarbeitungsstellen

Im Zuge der Gesamtanalyse der Abteilung wurde auch der Bereich Fluktuation analysiert. Aufgrund der unterschiedlichen Aufgabenstellungen lässt sich hier keine einheitliche Fluktuationsrate über die gesamte Abteilung anlegen. Dennoch können hier drei größere Personengruppen aufgrund ihrer Funktionen zusammengefasst und einheitlich betrachtet werden. Diese sind „SB Versicherungswesen“, „SB Kfz-Zulassung“ sowie „SB Führerscheine“; jeweils in der Qualifikationsebene 2.

Die stadtweite Fluktuationsrate der Qualifikationsebene 2 liegt bei 6,9 % (vergleiche Beschluss „Mittelfristige Personalplanung und stadtinterner Arbeitsmarkt“ vom 02.07.2014). Im Jahr 2014 konnten für die oben genannten Funktionen folgende Fluktuationsraten festgestellt werden: SB Versicherungswesen 22,22 %, SB Kfz-Zulassung 13,56 % und SB Führerscheine 24,14 %. Die Raten liegen damit über dem für Einarbeitungsstellen erforderlichen Schwellenwert von 12 %. Auch die weiteren Voraussetzungen zur Einrichtung von Einarbeitungsstellen sind jeweils erfüllt; diese sind eine schwierige Personalgewinnung und eine Zustimmung zur Öffnung des Bewerberkreises.

Die Bewerberzielgruppe ist für den Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde in der Qualifikationsebene 2 die gleiche wie im Bürgerbüro. Die Dienststelle steht daher vor den gleichen Problemen in der Personalgewinnung.

Von Oktober 2014 bis Juli 2015 wurde daher unter anderem für die Personalgewinnung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde eine externe Dauerausschreibung mit Öffnung für Bankkaufleute, Rechtsanwaltsfachangestellte, Steuer- und Notarfachangestellte betrieben. Eine Neuauflage der Ausschreibung, diesmal gezielt nur für die Abteilung, ist in Planung beziehungsweise Vorbereitung.

Die über diese Ausschreibung zur Einstellung vorgeschlagenen Bewerberinnen und Bewerber verpflichten sich, den Angestelltenlehrgang I zu absolvieren. Allerdings ist auch zu bedenken, dass die erforderliche Entsendung dieser Dienstkräfte zum Angestelltenlehrgang I zunächst mit den entsprechenden Abwesenheiten in der Dienststelle verbunden ist.

Bereits die reguläre fachspezifische Einarbeitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Verwaltungsausbildung ist in diesen Bereichen eine hohe Belastung, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in dieser Phase nicht vollumfänglich für die Aufgabenerledigung zur Verfügung stehen. Die „normale“ Einarbeitungsdauer liegt im Versicherungsbereich bei 6 Monaten, im Zulassungsbereich bei 4 Monaten und im Fahrerlaubnisbereich bei in der Regel 12 Monaten. Durch die Öffnung der Bewerberkreise und die damit obligatorische berufsbegleitende Teilnahme am Angestelltenlehrgang I ist insbesondere in der Anfangszeit die Einarbeitung an der Dienststelle ressourcenintensiver.

Zur Aufrechterhaltung eines guten Kundenservices ist es dennoch auch hier unbedingt erforderlich, einen nahezu übergangslosen Nachersatz auf frei werdenden Stellen zu ermöglichen beziehungsweise Ausfälle schneller und effizienter zu kompensieren.

Angelehnt an die Ergebnisse im Bürgerbüro sollen deshalb für die oben genannten Funktionen Einarbeitungspools eingerichtet werden. Die Poolgröße hängt von den vorhandenen VZÄ in der Sachbearbeitung der jeweiligen Funktionen ab. Für die Funktion „SB Versicherungswesen“ ergäbe sich eine Poolgröße von 0,9 VZÄ, für die Funktion „SB Kfz-Zulassung“ 2,8 VZÄ und für die Funktion „SB Führerscheine“ 1,5 VZÄ.

Nach Zuschaltung der im Rahmen dieser Beschlussvorlage dargestellten Personalbedarfe zur Abwicklung des Kundenverkehrs ergibt sich sogar ein Bedarf in Höhe von 0,9 VZÄ für die Funktion „SB Versicherungswesen“, von 3,7 VZÄ für die Funktion „SB Kfz-Zulassung“ sowie 2 VZÄ für die Funktion „SB Führerscheine“.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 0,6 VZÄ für SB Versicherungswesen, 2,5 VZÄ für SB Kfz-Zulassung sowie 1,4 VZÄ SB Führerscheine als unbedingt notwendiges Minimum in diesen Teilbereichen.

Dienststellenteilbereich	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)	Einstufung (siehe Fußnote 2)
III/2111 Versicherungsangelegenheiten, Kfz-Steuer, Briefbüro	0,9	0,6 x	A7/E6
III/221 Allgemeiner Schalterdienst	2,2	1,5 x	A8/E8
III/231 Händlerschalter	1,5	1 x	A8/E8
III/24 Fahrerlaubnisbehörde	2	1,4 x	A8/E8

4 Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten

Wie bereits im Beschluss „Personalbedarf im Bürgerbüro“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 03449) dargestellt, liegt die Krankheitsquote des Kreisverwaltungsreferat mit 20,4 Arbeitstagen über dem stadtweiten Durchschnitt von 17,2 Arbeitstagen.

Das Kreisverwaltungsreferat hatte im Beschluss „Bürgerbüros völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ vom 20.10.2014 bereits die Annahme getroffen, dass die Zahl der durchschnittlichen Erkrankungstage in den Bereichen mit intensivem Parteiverkehr sogar noch höher liegt. Auch im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde war diese Annahme richtig. Mit der vorhandenen Auswertungsmöglichkeit ergibt sich für das Jahr 2014 ein Wert von 22,06 krankheitsbedingten Fehltagen.

Um diesen besonderen Umstand zu berücksichtigen, wird der erhöhten Quote mit einem Aufschlag des prozentualen Differenzwertes in Höhe von 2,39 % Rechnung getragen.

Dieser Aufschlag bedeutet einen Personalmehrbedarf in Höhe von 5,3 VZÄ, der sich über alle Bereiche der Abteilung verteilt. Dieser Bedarf betrifft unterschiedliche Besoldungs- und Entgeltgruppen und führt zu einem Finanzbedarf von bis zu 288.683,00 €. Der Personalbedarf wird hier als Gesamtzahl ausgewiesen. Die Verteilung erfolgt bedarfsgerecht auf die einzelnen Dienststellenteilbereiche.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Finanzbedarf von 190.717,00 € als unbedingt notwendiges Minimum in diesem Teilbereich.

5 Organisatorische Auswirkungen

Eine Personalzuschaltung im dargestellten Umfang kann mit den aktuellen organisatorischen Rahmenbedingungen nicht realisiert werden. Es bedarf daher auch in diesen Bereichen noch einiger Anpassungen.

5.1 Führungskapazitäten

Gerade im letzten Jahr untersuchte das Kreisverwaltungsreferat umfangreich die Thematik „Zeit zum Führen“, da aus der Praxis bekannt wurde, dass der eigentlich erforderliche Zeitbedarf für Führung oftmals höher ist als der anerkannte Kapazitätsanteil. Hierfür wurden die Führungspositionen wie bereits in der Vorlage „Personalbedarf im Bürgerbüro“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V03449) anhand eines Schemas der REFA zur Ermittlung adäquater Leitungsspannen hinsichtlich der Führungsbedingungen analysiert.

In der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde besteht dementsprechend in einigen Bereichen Handlungsbedarf in Bezug auf Führungskapazitäten. Dieser ergibt sich zum einen aus den in den vorangegangenen Punkten dargestellten Personalbedarfen, aber auch aus bereits umgesetzten Personalbedarfen, die lediglich in die bestehende Organisationsstruktur integriert wurden.

Da die Sachbearbeitungsebene jedoch nur mit einer guten Führung effektiv arbeiten kann, sind auch Bedarfe in Bezug auf Zeit zum Führen unbedingt notwendig, um den Kundenservice in hoher Qualität leisten zu können.

Im Einzelnen stellt sich dies wie folgt dar.

5.1.1 Bereich „Fahrzeugzulassungen – Allgemeiner Schalterdienst“

Aktuell sind den Teamleitungen dieses Bereichs ca. 9 Stellen unterstellt. Diese Leitungsspanne entspricht vollständig der optimalen Leitungsspanne von bis zu 9 Stellen. Mit der nun geplanten Zuschaltung von weiteren 5,7 VZÄ (nach pauschaler Kürzung) auf Sachbearbeitungsebene wird somit eine weitere Führungskapazität in Höhe von 0,6 VZÄ benötigt.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/221 Allgemeiner Schalterdienst	0,6	0,6 x	A9/E8

5.1.2 Bereich „Händlerschalter“

Aktuell sind den Teamleitungen dieses Bereichs ca. 10 Stellen unterstellt. Diese Leitungsspanne übersteigt die optimale Leitungsspanne von bis zu 8 Stellen. Mit der nun geplanten Zuschaltung von weiteren 5,6 VZÄ (nach pauschaler Kürzung) auf Sachbearbeitungsebene wird somit eine weitere Führungskapazität (1 VZÄ) benötigt.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/231 Händlerschalter	1	1 x	A9/E8

5.1.3 Bereich „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“

Bisher wird die Arbeitsgruppenleitung in Personalunion von der Sachgebietsleitung wahrgenommen. In Summe sind der Leitung des Bereichs aktuell 6 Stellen unterstellt. Der bisherige Personalkörper hatte keinen Handlungsbedarf ergeben.

Durch die vorgenannten Zuschaltungen in den Bereichen „Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen“ sowie „Fachaufgaben mit IT-Bezug“ wird die Leitungsspanne jedoch annähernd verdoppelt, was die Auflösung der Personalunion und die Einrichtung einer eigenen Arbeitsgruppenleitung notwendig macht.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2321 Ausfuhrkennzeichen, Rote Dauerkennzeichen	1	1 x	(A10/E9)

5.1.4 Bereich „Außerbetriebsetzungen“

Aktuell sind der Arbeitsgruppenleitung 8 Stellen unterstellt. Diese Leitungsspanne übersteigt bereits jetzt die bei der Arbeitsgruppenleitung vorhandene Kapazität für Führung. Mit der nun geplanten Zuschaltung von weiteren 4,6 VZÄ (nach pauschaler Kürzung) auf Sachbearbeitungsebene wird somit die Situation noch verschärft. Daher ist die Bildung einer Teamstruktur und die Schaffung von Leitungskapazitäten in Höhe von 0,8 VZÄ erforderlich.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2322 Außerbetriebsetzungen	0,8	0,8 x	A8/E8

5.1.5 Bereich „Fahrerlaubnisse Allgemeinschalter“

Aktuell sind den beiden Teamleitungen des Bereichs „Fahrerlaubnisse Allgemeinschalter“ 16 Stellen unterstellt. Diese Leitungsspanne übersteigt ebenfalls bereits jetzt die bei der Arbeitsgruppenleitung vorhandene Kapazität für Führung. Durch die geplante Zuschaltung von weiteren 7,7 VZÄ (nach pauschaler Kürzung) auf Sachbearbeitungsebene wird somit die Situation noch verschärft. Daher ist auch hier die Bildung einer weiteren Teamstruktur und die Schaffung von Leitungskapazitäten in Höhe von insgesamt 1 VZÄ erforderlich.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2421 Allgemeinschalter	1	1 x	A9+Z/E8

5.1.6 Fahrzeugabnahme

Im Bereich der Fahrzeugabnahme sind derzeit der Führungskraft, trotz eines hohen Anteils an eigenen Sachbearbeitungsaufgaben, 10 Stellen unterstellt. Unter Beibehaltung der derzeitigen Führungskapazität kann den Führungsaufgaben bereits jetzt nicht vollumfänglich nachgekommen werden. Durch die Zuschaltung einer weiteren VZÄ verschärft sich diese Situation noch zusätzlich. Eine Entlastung auf Führungsebene ist dringend notwendig. Es ergibt sich daher der Bedarf eine Teamstruktur einzuziehen und eine zusätzliche Leitungsfunktion einzurichten.

Es bedarf daher einer Zuschaltung von Leitungskapazitäten im Umfang von 1 VZÄ.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2112 Fahrzeugabnahme	1	1 x	A7/E6

5.1.7 Check-In, Servicetelefon

Im Bereich „Check-In, Servicetelefon“ sind einer Führungskraft 16 Stellen unterstellt. Die Aufgabenstellung umfasst eine Doppelfunktion der Dienstkräfte für sowohl den Check-In als Erstanlaufpunkt der vorsprechenden Bürgerinnen und Bürger als auch das Servicetelefon als Beratungsstelle im Zulassungs- und Fahrerlaubniswesen. In diesem Bereich sind sehr viele Dienstkräfte mit Leistungseinschränkungen eingesetzt.

Die Größe des Personalkörpers, die Funktionen des Bereichs sowie die Zusammensetzung des Personals bedingen, dass eine Führungskraft alleine die Führungsaufgaben nicht vollumfänglich leisten kann. In der Praxis hat sich daher etabliert, dass die Führungskraft durch ihre Stellvertretung sehr intensiv unterstützt wird.

Es soll daher nun ein Leistungsteam von 2 VZÄ anstelle der bisherigen alleinigen Leitung etabliert werden. Es ist daher notwendig, die Sachbearbeitungskapazitäten der bisherigen Stellvertretung zu kompensieren und 1 VZÄ zuzuschalten.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2125 Check-In, Servicetelefon	1	1 x	A7/E6

5.1.8 Versicherungsangelegenheiten, Kfz-Steuer, Briefbüro

Der Arbeitsgruppenleitung „Versicherungsangelegenheiten, Kfz-Steuer, Briefbüro“ sind 18 Stellen unterstellt. Die Leitungsspanne übersteigt, selbst wenn der Arbeitsgruppenleiterin die volle Kapazität für Leitungsaufgaben zur Verfügung stehen würden, die optimale Leitungsspanne um das Doppelte. Es ist daher notwendig, den Leitungsanteil anzuheben und zusätzlich eine Teamebene einzuziehen.

Es bedarf der Zuschaltung von 1 VZÄ Leitungskapazität sowie 0,3 VZÄ Sachbearbeitungskapazität zur Kompensation der bisher durch die Leitung wahrgenommenen Sachbearbeitungsaufgaben.

Dienststellenteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 2)	
III/2111 Versicherungsangelegenheiten, Kfz-Steuer, Briefbüro	1,3	1 x 0,3 x	A8/E8 A7/E6

5.2 Raumbedarfe

Bereits die derzeitigen räumlichen Kapazitäten der Abteilung sind begrenzt; die Zuschaltungen werden daher in verschiedenen Stufen realisiert werden müssen. Ad hoc können nur einige wenige Raumreserven genutzt werden. Wie und wo die weiteren zusätzlichen Kapazitäten situiert werden können, muss noch abschließend geprüft werden.

Es ist daher zwingend notwendig, kurzfristig zusätzliche Flächen anzumieten; mittelfristig ist es sinnvoll, den notwendigen Flächenbedarf im Neubau der LHM am Nachbargrundstück der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, Eichstätter Str. 2, zu verwirklichen. Hier wurde der Antrag auf Vorbescheid durch das Referat für Stadtplanung und Bauordnung positiv verbeschieden; realistisch kann von einer Fertigstellung in den Jahren 2018/2019 ausgegangen werden.

Durch die notwendigen Verlagerungen entstehen 2016 Umzugskosten in Höhe von:

Art	Anzahl	Einzelkosten	Gesamtkosten
Umzugskosten	52	250 €	13.000,00 €

6 Übersicht Personalbedarf

Die zuvor erläuterten rechnerischen Bedarfe summieren sich auf 70,9 VZÄ.

Nach Anwendung des pauschalen Abzugs in Höhe von ca. 30 % ergibt sich ein tatsächlich geltend zu machender Personalbedarf von 51,5 VZÄ, der sich wie folgt verteilt:

	berechneter Personalbedarf (VZÄ)	pauschal um ca. 30 % reduzierter Personalbedarf (VZÄ)
Abwicklung des Kundenaufkommens	46,5	32,3
Fachaufgaben mit IT-Bezug	4	3
Beratungsleistungen in Zulassungsangelegenheiten für das Bürgerbüro	0,8	0,5
Einarbeitungsstellen	6,6	4,5
spezifische Krankheitszeiten	5,3	3,5
Organisatorische Auswirkungen	7,7	7,7 (hier keine Reduzierung)
Summe	70,9	51,5

Die dargestellten Bedarfe sind mit Ausnahme der 4 VZÄ für Fachaufgaben mit IT-Bezug nach Auffassung des Kreisverwaltungsreferates dauerhaft erforderlich. Aufgrund der anstehenden Veränderungen im IT-Bereich der Abteilung wurde seitens des Kreisverwaltungsreferates eine Befristung dieser 4 VZÄ bis 2020 vorgesehen. Aufgrund der Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates wird nun für alle Bedarfe eine auf 3 Jahre ab Besetzung befristete Einrichtung der Kapazitäten beantragt.

Der Stellenplan der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde enthält zum Dezember 2015 insgesamt 220,97 VZÄ. Alle vorgetragenen VZÄ sind derzeit besetzt oder befinden sich in einem Besetzungsverfahren.

Der Stellenplan der Abteilung erfuhr in den letzten Jahren sehr wenig Veränderungen, da lediglich im Rahmen von gesetzlichen Änderungen, die erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsprozesse hatten, Personalbedarfe geltend gemacht wurden.

7 Weitere Maßnahmen

Auch im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde wurde über Personalbedarfserhebung hinaus eine Reihe weiterer Maßnahmen zur Verbesserung der Situation umgesetzt.

Personalgewinnung

Die Personalgewinnung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde gestaltet sich zunehmend schwieriger. Im Oktober 2014 schloss sich die Abteilung daher mit dem Bürgerbüro und der Abteilung „Ausländerangelegenheiten“ zusammen und veröffentlichte eine gemeinsame Dauerausschreibung.

Diese Ausschreibung wurde für weitere Bewerberkreise geöffnet, die sich mit der Einstellung zur Ableistung des Angestelltenlehrgangs I verpflichten. Die bisherigen Erfahrungen sind positiv; der Einarbeitungsprozess gestaltet sich jedoch aufgrund der Doppelbelastung durch die Lehrgangsteilnahme als langwierig und wird als sehr anspruchsvoll wahrgenommen.

Dennoch soll eine entsprechende Ausschreibung auch nach Beschlussfassung erneut erfolgen.

Personal mit beschränkter Einsatz- und Leistungsfähigkeit

Ebenso wie im Bürgerbüro können einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr vollumfänglich für das eigentliche Aufgabenprofil eingesetzt werden. Im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde trifft dies auf 37 Personen zu.

Als besonders schwerwiegend gilt eine Leistungseinschränkung, wenn die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter nicht mehr im Hauptaufgabengebiet – dem Parteiverkehr – eingesetzt werden kann; diese Einschränkung liegt beim überwiegenden Teil der 37 Personen vor.

Trotz intensiver Bemühungen konnte auch in diesen Fällen bisher keine langfristige Unterbringung auf einer anderen Stelle erreicht werden, so dass die Kapazitäten im Parteiverkehr fehlen, auch wenn sie im Rahmen der Leistungseinschränkungen andere Tätigkeiten wahrnehmen.

Um jedoch durch die Inklusion dieser Personen nicht die Abwicklung des Parteiverkehrs zu gefährden, sollen bei entsprechendem Nachweis durch das Kreisverwaltungsreferat in diesen Bereichen Aushilfsstellen zur Kompensation der dort entstehenden Personalausfälle eingerichtet werden können, für die entsprechend der tatsächlichen Besetzung zentrale Mittel auf dem Büroweg bereitgestellt werden. Um auf diese Ausfälle reagieren zu können, soll hierzu im Bedarfsfall eine Abstimmung auf dem Verwaltungsweg zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat erfolgen.

Onlinedienstleistungen und Kundensteuerung

Auch im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde können Onlineangebote und die Steuerung von Kundenströmen entscheidende Faktoren zur Verbesserung der Situation sein. Seit 15.06.2015 fungiert die Abteilung daher auch als Pilotbereich für die Einführung einer internetbasierten, elektronischen Terminvereinbarung. Aktuell werden im Rahmen dessen Terminressourcen für zunächst einen Wochentag, jeweils am Mittwoch, in allen Bereichen angeboten. Seit 08.10.2015 besteht für die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, sich online (im Internet) über den Stand der durchschnittlichen Wartezeiten in der Dienststelle zu informieren. Zusätzlich kann über ein Smartphone die Wartezeit der Wartegruppe, in der man sich befindet, abgefragt werden.

Ein weiterer großer Fokus liegt auf der Thematik, Kundinnen und Kunden den Behördengang zu ersparen. Im Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbereich wird in diesem Zusammenhang aktiv an Vereinfachungen gearbeitet. Die Fahrzeugzulassungen werden im Zuge von „Deutschland-Online“ weiterentwickelt. Das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) hat 2013 das Projekt „internetbasierte Fahrzeugzulassungen (i.Kfz)“ eingerichtet. In diesem Projekt wird ein Verfahren zur internetbasierten Zulassung von Fahrzeugen stufenweise entwickelt. Die erste Stufe der internetbasierten Außerbetriebsetzung ist bereits seit dem 01.01.2015 im Effektivbetrieb. Die Umsetzung zur Stufe 2 und damit der internetbasierten Wiederezulassung ist in der zweiten Jahreshälfte 2016 geplant. Dem Grobkonzept zur Stufe 3 und damit der internetbasierten Fahrzeugzulassung wurde vom Lenkungskreis bereits zugestimmt. Bei Fahrerlaubnissen wird zum Beispiel konkret über eine Verlängerung der Gültigkeitsdauer von internationalen Führerscheinen oder eine Onlinebeantragungsmöglichkeit von Fahrerlaubnissen nachgedacht.

8 Ausblick, weiteres Vorgehen

Für die Abteilung Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ist für die Verbesserung des Kundenservices in der Summe ebenfalls eine Reihe von Personalzuschaltungen und weiteren Maßnahmen notwendig. Wie auch bereits im Bürgerbüro ist die Umsetzung nicht direkt im Anschluss an die Beschlussfassung möglich.

Insofern wird auch hier eine Zug-um-Zug-Umsetzung erfolgen. Die Umsetzung wird auch hier maßgeblich mit der Personalgewinnung, der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie den räumlichen Möglichkeiten korrelieren.

Für die Kundinnen und Kunden wird im Rahmen dieser Umsetzungen eine deutlich spürbare Verbesserung in der Vorsprachesituation eintreten. Gerade die Thematik der

Terminvereinbarung und damit gezielten Steuerungsmöglichkeit der Vorsprachezeit durch die Kundinnen und Kunden selbst kann durch die Zuschaltung der Personalbedarfe ausgeweitet werden.

9 Produktbezug, Finanzierung

Zusammengefasst ergibt sich folgender Personalbedarf (siehe Fußnote 2):

Besoldungs-/ Entgeltgruppe	Bedarf VZÄ	Jahresmittel- beträge	befristet 2016 – 2019	Summe Personalkosten
A11/E10	1	74.670,00 €	74.670,00 €	bis zu 74.670,00 €
A10/E9	4,2	65.030,00 €	273.126,00 €	bis zu 273.126,00 €
A9+Z/E8	1	55.680,00 €	55.680,00 €	bis zu 55.680,00 €
A9/E8	5,1	55.680,00 €	283.968,00 €	bis zu 238.968,00 €
A8/E8	27,5	55.680,00 €	1.531.200,00 €	bis zu 1.531.200,00 €
A7/E6	8,8	51.580,00 €	453.904,00 €	bis zu 453.904,00 €
A6/E5	2,6	49.610,00 €	128.986,00 €	bis zu 128.986,00 €
E3	1,3	45.870,00 €	59.631,00 €	bis zu 59.631,00 €
Summe			2.861.165,00 €	bis zu 2.861.165,00 €

Die Personalkosten belaufen sich auf bis zu 2.861.165,00 €.

Die in dieser Vorlage dargestellten Stellenwerte stellen Planwerte zur Erhebung der Kosten dar. Die tatsächliche Stellenwertfeststellung erfolgt im Rahmen der Stelleneinrichtungen.

Neben den reinen Personalauszahlungen fallen für die zusätzlichen Arbeitsplätze einmalige investive Bedarfe für die Büroausstattung sowie dauerhaft beziehungsweise befristet konsumtive Arbeitsplatzkosten an.

Art	Anzahl	Einzelkosten	Gesamtkosten	Kostenart
Büroausstattung	52	2.370,00 €	123.240,00 €	Sachkosten (einmalig)
Arbeitsplatzkosten	52	800,00 €	41.600,00 €	Sachkosten (befristet)

Natürlich sind bei einer solchen Anzahl an zusätzlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch zusätzliche Sachmittelbedarfe erforderlich.

Für Fortbildungen fallen ab dem Jahr 2016 durch die für die Personalgewinnung erforderliche Öffnung des Bewerberkreises (vergleiche Ziffer 7 des Vortrags) erhöhte Kosten an. Die Lehrgangsgebühren für den AL I belaufen sich auf 3.753,00 € pro Person. Im Jahr 2016 werden voraussichtlich 47 Personen (zu gewinnende Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter für Aufgaben der QE 2) den AL I ablegen. Damit entstehen Fortbildungskosten in Höhe von 176.391,00 €. Ab dem Jahr 2017 werden schätzungsweise 30 neue Dienstkräfte pro Jahr den AL I ablegen, die auf Grund der Erfahrungswerte der letzten rund 1,5 Jahre im Rahmen der Fluktuation immer neu ausgebildet werden müssen. Dauerhaft werden daher 112.590,00 € Fortbildungskosten pro Jahr notwendig.

Zur Personalgewinnung werden nach Beschlussfassung voraussichtlich zwei deutschlandweite externe Ausschreibungen notwendig (voraussichtlich im Frühjahr und Herbst 2016). Eine entsprechende Ausschreibung verursacht Kosten in Höhe von 21.000,00 €, der entsprechende Finanzmittelbedarf beläuft sich daher auf 42.000,00 €. Durch die Einrichtung der zusätzlichen Arbeitsplätze werden zahlreiche Umzüge erforderlich sein. Die Umzüge verursachen im Jahr 2016 Kosten in Höhe von voraussichtlich 13.000 € (siehe Ziffer 5.2).

Durch die Personalzuschaltung in dieser Größenordnung werden Anpassungen in der Raumsituation erforderlich. Sämtliche Finanzbedarfe in diesem Zusammenhang müssen in einem zusätzlichen Finanzierungsbeschluss unter anderem nach den Vorgaben des Münchner Facility Management beantragt werden.

Um den Anforderungen an eine transparente Darstellung der Auswirkungen des Beschlusses auf das Produktbudget für den ehrenamtlichen Stadtrat gerecht zu werden, sind die Personal- und Sachkosten nachfolgend zusammengefasst.

Kosten

	dauerhaft	einmalig	befristet 2016 - 2019
Summe zahlungswirksame Kosten *	112.590,00 € ab 2017	231.391,00 € in 2016	2.902.765,00 € von 2016 bis 2019
davon:			
Personalauszahlungen	0,00 €	0,00 €	bis zu 2.861.165,00 € von 2016 bis 2019
Sachauszahlungen - davon für Arbeitsplatzkosten			41.600,00 € von 2016 bis 2020
- davon für Lehrgangsgebühren	112.590,00 € ab 2017	176.391,00 €	112.590,00 € von 2017 bis 2020
- davon für 2 Ausschreibungen		42.000,00 €	
- davon für Umzüge		13.000,00 € jeweils in 2016	
Transferauszahlungen	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			51,5
Nachrichtlich Investition		123.240,00 €	

* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie zum Beispiel interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten und Rückstellungen unter anderem für Pensionen) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.
Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entstehen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von 50 Prozent des Jahresmittelbetrages.

Die Produktkostenbudgets für die Produkte „Fahrzeugzulassungen“ (Produktziffer 5539000), „Fahrerlaubnis“ (Produktziffer 5531000) erhöhen sich entsprechend.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

Unabweisbarkeit

Die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ist eine der meistfrequentierten Behörden der Landeshauptstadt München. Die überwiegende Anzahl der Münchner Bürgerinnen und Bürger hat aus unterschiedlichen Gründen auf eigene Veranlassung oder auch von Amts wegen Kontakt mit der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde der Landeshauptstadt München.

Diese Kontakte resultieren aus der Aufgabenstellung, die Sicherheit im Straßenverkehr zu gewährleisten. Hierbei geht es sowohl um auf das Fahren selbst, als auch um die entsprechenden Fahrzeuge beziehungsweise deren Versicherungen. Damit sind die Dienstleistungen der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde unverzichtbar für die Münchner Bürgerinnen und Bürger, in manchen Fällen sind sie sogar von existentieller Bedeutung.

Aufgrund der aktuellen personellen Situation bewegen sich die Wartezeiten und damit auch die Nachlaufzeiten nach Ende der Nummernausgabe in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde auf sehr hohem Niveau. Insbesondere im Sommerhalbjahr (März bis Ende Oktober) kommt es in beiden Bereichen für die Bürgerinnen und Bürger regelmäßig zu Wartezeiten von einigen Stunden. Selbstverständlich ist dies für die Kundinnen und Kunden sehr unangenehm; der überwiegende Anteil der Beschwerden, die 2015 beim Feedbackmanagement eingingen, hatten dieses Thema zum Gegenstand. Die langen Wartezeiten waren auch zentrales Thema in der OB-Bürgerbefragung im Jahr 2014 (wie bereits im Vortrag des Referenten ausgeführt).

Lange Wartezeiten bedeuten zudem, dass die Nachlaufzeit, d. h. die Zeit, in der noch Kunden nach Ende der regulären Öffnungszeit bedient werden, sich bis in den späten Nachmittag verlängert. Damit muss an bestimmten Tagen, um die gesetzliche Höchstarbeitszeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zu überschreiten, die Dienststelle vorzeitig geschlossen werden. Die Fahrerlaubnisbehörde musste im Jahr 2015 von März bis November an insgesamt 19 Tagen vorzeitig geschlossen werden. Die verzögerte Postbearbeitung hatte insbesondere bei der Fahrerlaubnisbehörde enorme Rückstände zur Folge. Dies wiederum führt in der Konsequenz zu einer unmittelbaren Gefährdung der Sicherheit des Straßenverkehrs, da z. B. Fahrerlaubnisentzüge bei Alkohol- oder Drogenmissbrauch nicht rechtzeitig erfolgen.

Bei der Fahrzeugzulassungsbehörde können insbesondere Großkunden wie die Firma SIXT und die BMW Group nicht mehr entsprechend den vertraglichen Zusicherungen bedient werden. Die Erreichbarkeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter kann ebenfalls nicht gewährleistet werden, da während des Parteiverkehrs die Abwicklung der Kundenvorsprachen absoluten Vorrang hat. Die Beschwerdelage ist entsprechend hoch.

Die Gründe für das unausgewogene Verhältnis zwischen Personal und Kundenaufkommen liegt zum Teil in steigenden Fallzahlen (beispielsweise sind die Fallzahlen bei den Zulassungsvorgängen am Händlerschalter in der letzten Zeit um ca. 17 %, bei den Außerbetriebsetzungen sogar um ca. 28 % gestiegen). Aber auch die steigende Komplexität in der Sachbearbeitung durch ständige technische und rechtliche Veränderungen (insbesondere im EU-Recht) sind ursächlich hierfür.

Wie bereits dargestellt führen nicht zuletzt auch Probleme mit der IT regelmäßig zu massiven Verzögerungen, die mit dem eingesetzten Personal nicht zu kompensieren sind.

Die langen Wartezeiten, die schlechte Erreichbarkeit und die vorzeitigen Schließungen, insbesondere am bürgerfreundlichen langen Dienstag, sowie die verzögerte Bearbeitung der Vorgänge von Großkunden entsprechen in keiner Weise dem Verständnis der Dienststelle in Bezug auf Kundenorientierung und dem angestrebten Ziel einer maximalen Wartezeit von 30 Minuten.

Die Qualität des Services der von der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde angebotenen Dienstleistungen ist nicht zuletzt auch ein Standortfaktor der Metropole München und ein Aushängeschild der Stadtverwaltung.

Zur weiteren Fortführung des notwendigen Vollzugs der gesetzlichen Aufgaben der Kfz-Zulassungs- und Führerscheinbehörde ist in der gegenwärtigen Situation eine schnelle Lösung erforderlich.

Es handelt sich bei den vorgeschlagenen Anpassungen um eine sachlich und zeitlich unabweisbare Maßnahme, die nötig ist, um auch dem fremdbestimmten Bedürfnis der steigenden Fallzahlen gerecht werden zu können. Daher ist eine sofortige Einrichtung, Besetzung und Finanzierung der (Plan-)Stellen und der damit verbundenen Sachmittel erforderlich.

Die Finanzierung der zusätzlichen Mittel erfolgt für 2016 über den Büroweg und für die Nachjahre im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren.

Nutzen

Der Nutzen besteht vor allem in einem kontinuierlichen Gesetzesvollzug und damit der Sicherstellung der Sicherheit im Straßenverkehr.

Zudem führt die erforderliche Personalzuschaltung zu einer hohen Bürgerorientierung und zu einer Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Nutzen kann aktuell nicht monetär oder durch qualitative Kennzahlen quantifiziert werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass damit insbesondere die langen Wartezeiten und vorzeitigen Schließungen einzelner Dienststellenbereiche vermieden werden können.

Die Sitzungsvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat und der Stadtkämmerei abgestimmt.

Stellungnahme der Stadtkämmerei

Gemäß Art. 69 Abs. Nr. 1 GO befinden wir uns in der haushaltslosen Zeit. Das bedeutet, dass auch der Stellenplan des Vorjahres weiter gilt (Art. 69 Abs. 3 GO), bis die Haushaltssatzung für das neue Jahr erlassen ist. Bedingt durch die haushaltslose Zeit werden die Stellen aber ohnehin erst zum Zeitpunkt nach der Genehmigung des Haushalts geschaffen und besetzt. Allerdings können mit den vorbereitenden Arbeiten, die für die jeweiligen Stellenschaffungen und Stellenbesetzungsverfahren nötig sind, vorab begonnen werden.

Die Stadtkämmerei zweifelt den grundsätzlichen Stellenbedarf nicht an, ihr obliegt aber nicht die Beurteilung, ob eine Anpassung des Personalbedarfs in dieser Größenordnung (Personalaufstockung um 48,5 VZÄ) unabweisbar nötig ist, um den Dienstbetrieb in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde verbessern zu können.

Vorbehaltlich der Entscheidung der VV am 27.01.2016 gibt es zukünftig ein neues Verfahren für unterjährige Beschlussfassungen zu Budgetausweitungen. Nach den Vorberatungen in den Fachausschüssen erfolgt in der VV dann lediglich ein Empfehlungsbeschluss. Alle Empfehlungsbeschlüsse werden dann im Juli-Plenum nochmals insgesamt unter Abwägung der finanziellen Auswirkungen beraten und erst dann endgültig beschlossen. Die Umsetzung erfolgt im Nachtrag 2016. Ausnahmen sollen nur im besonders gelagerten Einzelfall und nur dann zulässig sein, wenn nachweisbar unvorhergesehene Ereignisse und Entwicklungen ein sofortiges Handeln notwendig machen, d.h. die jeweilige Haushaltsentscheidung zur Finanzierung keinen Aufschub duldet.

Dementsprechend ist der Punkt 5. des Antrags des Referenten noch anzupassen.

Die Stadtkämmerei empfiehlt dem Stadtrat eine äußerst kritische Prüfung, ob der seitens der Fachreferate geforderte Stellenbedarf bereits jetzt in vollem Umfang notwendig ist und inwieweit über die endgültige Finanzierung im Rahmen des Juliplenums entschieden werden kann. Zu diesem Zeitpunkt liegt dann auch eine Gesamteinschätzung der Auswirkungen auf den Haushalt für alle bis dahin getroffenen Stadtratsentscheidungen vor.

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt den geltend gemachten Stellenkapazitäten im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde mit nachfolgend genannten Einschränkungen zu.

In der umfangreichen Beschlussvorlage werden u.a konkrete Maßnahmen zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde getroffen. Das Kreisverwaltungsreferat legt der aktuellen Personalbedarfsermittlung die bereits im Rahmen des Beschlusses „Personalbedarf im Bürgerbüro“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 03449) verwendete Bemessungsmethodik, welche gemeinsam mit dem POR erarbeitet wurde, zu Grunde.

Das Kreisverwaltungsreferat macht auf Grundlage dieser Methodik einen sich über die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde erstreckenden Personalbedarf in Höhe von 51,5 Vollzeitäquivalente (VZÄ) (davon 3,0 VZÄ befristet auf drei Jahre ab Besetzung) geltend. 48,5 Positionen sollen unbefristet eingerichtet werden. Dies entspricht einer Steigerung von ca. 23 % gegenüber den bereits vorhandenen Kapazitäten.

Das Kreisverwaltungsreferat stellt ursprünglich einen Personalbedarf von 70,9 VZÄ fest, bringt jedoch vom berechneten Bedarf pauschal 30% in Abzug, um der derzeitigen Haushaltslage Rechnung zu tragen. Nach Einschätzung des Kreisverwaltungsreferates stellen die somit geltend gemachten 51,5 VZÄ das absolute Minimum dar, um den Kundenservice der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde in einem annehmbaren Maß aufrecht erhalten zu können.

Die zusätzlichen Stellenbedarfe erscheinen zwar hinsichtlich des methodischen Vorgehens dem Grunde nach nachvollziehbar, jedoch ist für das Personal- und Organisationsreferat fraglich, ob eine pauschale Anwendung der Bemessungsmethodik analog des Bürgerbürobeschlusses sachgerecht ist. So wurden beispielsweise im Rahmen der Personalbedarfsmessung im Bürgerbüro individuell berechnete Bedarfe (z.B. spezifische Krankheitsquoten, Fachaufgaben mit IT-Bezug) ermittelt und anerkannt. Nicht ersichtlich ist ferner, ob und in wieweit der geltend gemachte Bedarf zur Einhaltung von gesetzlichen Mindestanforderungen oder zur Erhöhung der Dienstleistungsqualität beiträgt. Die Beschlussvorlage enthält diesbezüglich keine Differenzierung. Dem Personal- und Organisationsreferat ist es daher nicht möglich, den geltend gemachten Bedarf abschließend zu plausibilisieren.

Sämtliche zusätzliche Stellenkapazitäten sind deshalb zunächst auf drei Jahre ab Stellenbesetzung zu befristen und der tatsächliche Bedarf ist in diesem Zeitraum zu evaluieren.

Die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf diesen Stellen könnte unbefristet erfolgen.

Seitens des Kreisverwaltungsreferates wird der geltend gemachte Mehrbedarf als unabweisbar deklariert, da die Arbeitsbelastung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde zum gegenwärtigen Zeitpunkt extrem hoch ist, jedoch die angebotenen Dienstleistungen unverzichtbar für die Münchner Bevölkerung sind.

Die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates wurde mit der vorliegenden Beschlussvorlage berücksichtigt. Sie ist als Anlage beigelegt.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Dietrich, und dem zuständigen Verwaltungsbeirat für die Hauptabteilung Straßenverkehr, Herrn Stadtrat Richard Progl, wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung der im Beschlussvortrag genannten Positionen (51,5 VZÄ) sowie die dreijährige Befristung der Stellen ab Besetzung zu veranlassen und die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat anzustoßen.
Eine Stellenbesetzung ist sofort zulässig.
2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 2.861.165,00 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung für das Haushaltsjahr 2016 auf dem Büroweg und in den Folgejahren im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen gegebenenfalls ein zusätzlicher Personalaufwand.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, im nachgewiesenen Bedarfsfall beim Personal- und Organisationsreferat die Einrichtung von Aushilfsstellen zur Kompensation von Personalausfällen aufgrund schwerwiegender Leistungsminderungen in Bezug auf das Einsatzgebiet sowie die Stellenbesetzung zu veranlassen, wenn dies zur Sicherstellung der Abwicklung des Parteiverkehrs notwendig ist. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, beim Personal- und Organisationsreferat die hierfür erforderlichen Mittel entsprechend der tatsächlichen

Besetzung der Stellen bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim jeweiligen Kostenstellenbereich und Unterabschnitt auf dem Büroweg anzumelden.

4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für Sachkosten, wie unter Ziffer 9 des Beschlussvortrags dargestellt, in Höhe von 231.391 € für 2016 im Rahmen des Nachtragshaushaltsplans anzumelden.

Die ab 2017 dauerhaft erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für Sachkosten in Höhe von 112.590 € werden für 2017 im Rahmen der Modellrechnung und für die Folgejahre im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren beantragt. Die befristet erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für Arbeitsplatzkosten, wie unter Ziffer 9 des Beschlussvortrags dargestellt, in Höhe von 41.600 € werden im Jahr 2016 im Rahmen des Nachtragshaushaltsplans und in den Jahren 2017 und 2018 im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren beantragt.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

Die Produktkostenbudgets für die Produkte „Fahrzeugzulassungen“ (Produktziffer 5539000) und „Fahrrerlaubnis“ (Produktziffer 5531000) erhöhen sich entsprechend.

5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmaligen, investiven Sachkosten in Höhe von 123.240,00 € für 2016 im Rahmen des Nachtragshaushaltsplans zusätzlich anzumelden. Die Deckung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.
Das Mehrjahresinvestitionsprogramm 2015-2019 wird wie folgt angepasst:

		Investitionsliste 1		Investitionsgruppe		Kenn-Nr. 1100.9330		
		Gesamtkosten	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ff
alt	B	1.867	793	474	200	200	200	200
	G	0						
	Z	0						
neu	B	1.990	793	597	200	200	200	200
	G	0						

6. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Blume-Beyerle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Direktorium Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
an die Stadtkämmerei

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. WV KVR - GL/12

zur weiteren Veranlassung.

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat
3. an das Direktorium, it@M
4. zurück an das Kreisverwaltungsreferat GL/11
zur weiteren Veranlassung

Am

KVR - GL/12